O que é o Comportamento Assertivo?
Comportamento Assertivo
O comportamento assertivo pode ser definido como aquele que envolve a expressão directa, pela
pessoa, das suas necessidades ou preferências, emoções e opiniões sem que, ao fazê-lo, ela experiencie ansiedade indevida ou excessiva, e sem ser hostil para o interlocutor. É, por outras
palavras, aquele que permite defender os próprios direitos sem violar os direitos dos outros.
Exemplos
Auto-afirmação
- Capacidade de defender direitos legítimos
- Capacidade de expressar opiniões pessoais
- Capacidade de fazer e recusar pedidos
Expressar sentimentos
positivos
- Capacidade de fazer e receber elogios
- Capacidade de expressar afectos positivos
- Capacidade de iniciar e manter conversas
Expressar sentimentos
negativos
- Capacidade de expressar afectos negativos legítimos
Para desenvolver a habilidade de escutar, é necessário que eliminemos os nossos filtros pessoais, que em geral são criados por pensamentos, idéias e sentimentos que já possuímos.
FILTRO DE PREDILEÇÃO
Ele nos faz escutar apenas aquilo que desejamos.
FILTRO DE QUEM
Ele impede escutar aquilo que está sendo dito, pois damos mais importância a aquilo que pensamos ou já sabemos.
FILTRO DE DISTRAÇÃO
Quando não prestamos a atenção no que está sendo dito.
FILTRO DE FATOS
É quando as pessoas só ouvem os fatos ignorando as emoções ou vice versa.
DICAS
Ruídos externos atrapalham a comunicação.
Não faça duas coisas ao mesmo tempo.
Evite termos técnicos do seu ambiente profissional, siglas e expressões.
Estabeleça pontos de concordância e interesse mútuos.
Entre em “rapport” com o cliente.
Busque sincronicidade:
Espelhe a voz do cliente (tom/ritmo/volume)
Não espelhe:gagueira/vícios de linguagem/gírias.

DICAS
Ruídos externos atrapalham a comunicação.
Não faça duas coisas ao mesmo tempo.
Evite termos técnicos do seu ambiente profissional, siglas e expressões.
Estabeleça pontos de concordância e interesse mútuos.
Entre em “rapport” com o cliente.
Busque sincronicidade:
Espelhe a voz do cliente (tom/ritmo/volume)
Não espelhe:gagueira/vícios de linguagem/gírias.

A assertividade varia conforme as pessoas e as situações
Um aspecto que é importante ter em conta é que NINGUÉM é 100% assertivo com todas as pessoas
e em todas as situações. Para cada pessoa, a facilidade que tem em comportar-se de forma assertiva
depende muito da pessoa a quem esse comportamento se dirige (pais, professores, amigos, namorado/a, crianças, etc) e da situação em que se encontra (auto-afirmação, expressão de sentimentos positivos, expressão de sentimentos negativos, etc). Quando muito, pode-se dizer que a
pessoa assertiva é capaz de se comportar com assertividade com muitas pessoas e em muitas
situações.

Como aprendi a comportar-me de forma não assertiva?

A assertividade não é uma característica inata que se tem ou não. O que acontece é que, as aprendizagens que uma pessoa fez ao longo da vida conduzem a que, no momento actual, ela tenha
ou não a capacidade de se comportar de forma assertiva.
Embora seja difícil dizer quais os motivos que fizeram com que, no presente, determinada pessoa
tenha dificuldade em se comportar de forma assertiva com determinadas pessoas e em determinadas
situações, existe um conjunto de factores que podem ser considerados. Por exemplo:
Punição
Muitas vezes as pessoas têm dificuldade em comportar-se de forma assertiva em determinados momentos porque, no passado, foram repetidamente punidas (fisica ou verbalmente) por se expressarem em momentos semelhantes.
Reforço
Muitas vezes as pessoas têm dificuldade em comportar-se de forma assertiva em determinados momentos porque, no passado, foram repetidamente recompensadas por se comportarem de forma não assertiva em momentos semelhante.
Modelagem
Muitas vezes as pessoas aprendem a comportar-se de modo não assertivo por observação e imitação do comportamento não assertivo de pessoas que sejam

próximas e significativas, como os pais.

Falta de
oportunidade

Muitas vezes as pessoas comportam-se de forma não assertiva porque, no passado, não tiveram oportunidade para aprender formas de comportamento mais adequadas; quando confrontadas com uma situação nova, não sabem como responder (e, adicionalmente, sentem-se desconfortáveis por causa desta falta de conhecimento).

Padrões culturais e
crenças pessoais

Várias normas culturais (por exemplo «é fallta de educação recusar pedidos») e crenças pessoais (por exemplo «quero que todas as pessoas gostem de mim»), que aprendemos ao longo da vida, podem funcionar como prescrições contra a assertividade, resultando em respostas não assertivas.

Incerteza
relativamente aos
próprios direitos

As pessoas podem responder às situações de forma não assertiva por não conhecerem os seus direitos nessas situação – elas podem nunca ter aprendido quais são os seus direitos (e os limites desses direitos) em situações sociais.